



PROTOCOLO EN CASO DE ACCIDENTE

En caso de ocurrir alguna eventualidad, ponemos a tu disposición esta guía para recibir atención médica y presentar tu reclamación.

1. Llama a nuestro call center al: **800 011 5900**

(disponible las 24 horas del día, los 365 días del año), reporta tu accidente indicando:

- Nombre completo de la persona asegurada.
- Menciona que estás asegurado con Journey Sports y tu número de póliza (indicado en el certificado que enviamos a tu correo tras realizar la compra).

2. El call center verificará los datos y le proporcionará al asegurado:

Información del hospital o clínica de nuestra red más cercana al lugar del accidente, al cual deberás dirigirte para que se te brinde atención médica.

3. Acude al hospital indicado dentro de la red.

Presenta identificación oficial vigente, tu número de póliza y certificado. Si el asegurado es menor de edad, deberá presentar cualquier identificación vigente con fotografía y la identificación oficial vigente con fotografía del padre o tutor.

4. El hospital elabora el reporte de ingreso

El hospital reporta a Seguros Zurich el ingreso hospitalario del asegurado al teléfono: **800 011 5900** y envía el reporte hospitalario al correo: pago.gmm@mx.zurich.com

5. Autorización por parte de Seguros Zurich

Seguros Zurich valida la información y revisa las condiciones generales y específicas de la póliza. Posteriormente, envía respuesta (autorización o rechazo) al hospital por correo electrónico. Si es autorizado, el asegurado cubrirá el deducible indicado en su póliza.

En caso de que algo no salga como esperabas o tengas dudas, escríbenos vía Whatsapp a nuestros números de Atención al Cliente: [998 393 3080](tel:9983933080) (de martes a jueves) y [998 397 6408](tel:9983976408) (de viernes a lunes).